

Política Institucional de Comunicación

Aprobada mediante el acuerdo II-2 de la Sesión Ordinaria 18/2018
del Consejo Nacional realizada el 22 DE SETIEMBRE de 2018



I.

Introducción

La Cruz Roja Costarricense, a través de sus diferentes programas, actividades y acciones, proyecta su visión, misión y objetivos institucionales, así como la promoción de los principios y valores humanitarios. Por lo tanto, una correcta gestión de la información, a través del diseño de planes, estrategias, acciones y mensajes emitidos mediante los diversos canales de comunicación, se convierte en un insumo de alta relevancia.

La implementación de una Política de Comunicación establece como resultado esperado, el contar con

mecanismos de comunicación efectivos, oportunos y transparentes, respetando la integridad de los involucrados para favorecer la emisión y recepción de información a toda la población.

La Institución se promueve a través de la imagen y reputación, el manejo adecuado de las relaciones con organizaciones estratégicas, medios y procesos de la comunicación, son un elemento transversal a lo largo de la organización y una herramienta primordial para la toma de decisiones.

II.

Marco Conceptual



Esta Política es una guía para favorecer una adecuada utilización y rendición de cuentas, derivada del uso inadecuado de las comunicaciones en sus diversas modalidades, con el propósito de proteger mutuamente la reputación de las personas a las que servimos, de los cruzrojistas, miembros del sistema de respuesta, donantes y otros actores que nos acompañan en la labor humanitaria.

Ante escenarios de emergencia la comunicación deberá ser oportuna, coherente y transparente para asegurar la credibilidad y consolidar el apoyo de la sociedad costarricense, aliados estratégicos y el Gobierno de la República, así como para movilizar recursos y proteger a las personas afectadas y vulnerables, además de visibilizar la acción del Movimiento Internacional de la Cruz Roja, cuando estas se vean involucradas en la respuesta a emergencias en territorio Costarricense.

III.

Glosario

- **Comunicación:** Consiste en todas aquellas acciones que le permitan a una persona o grupo de individuos transmitir y recibir algún tipo de información, estímulo, señal con la intención de dar a conocer un mensaje.

- **Información:** Conjunto de datos que tienen como objetivo crear un mensaje. La información posee una intención capaz de permitir una comunicación entre varias partes.

- **Gestión de Prensa:** Son las acciones para atender las solicitudes que realizan los medios de comunicación. Cada gestión de prensa tiene un objetivo para dar a conocer un tema o información que será comunicada.

- **Medios de comunicación / Prensa:** Son el medio por el cual se transmiten y divulgan noticias, imágenes, vídeos, informaciones a nivel nacional e internacional. Son una herramienta para hacer llegar mensajes a distintos tipos de públicos.

- **Redes Sociales (RRSS):** Las Redes Sociales son espacios, plataformas, aplicaciones web, o mejor dicho, una estructura social que beneficia el contacto entre individuos o grupos. Lo que significa que esas personas pueden conocerse previamente o hacerlo a través de estas redes.

Ese contacto y nuevas relaciones pueden estar vinculados con asuntos profesionales, familiares, contactos verticales o temas de interés, o simplemente al simple uso de las RRSS. Cada Red Social en internet tiene un uso y objetivo específico, y no todas son iguales. Mediante las RRSS se puede transmitir, compartir y conseguir informaciones, imágenes y videos, fotos, chat, ubicaciones, informaciones personales e institucionales, textos, música, etc.

- **Opinión Pública:** Opiniones y predisposiciones de la gente común que son tenidas en cuenta (o debieran serlo) por los que ejercen el poder (o quieren ejercerlo) en público .

- **Voluntario:** Miembros de Cruz Roja Costarricense que comprende colaboradores remunerados y los no remunerados.

- **Vocero:** Un vocero es una persona que habla en nombre de una institución, organización, empresa, marca, persona, etc. Es el responsable de lo que se diga sobre esa institución, empresa o entidad y se convierte en la voz oficial en medios de comunicación y otras instancias de exposición pública.

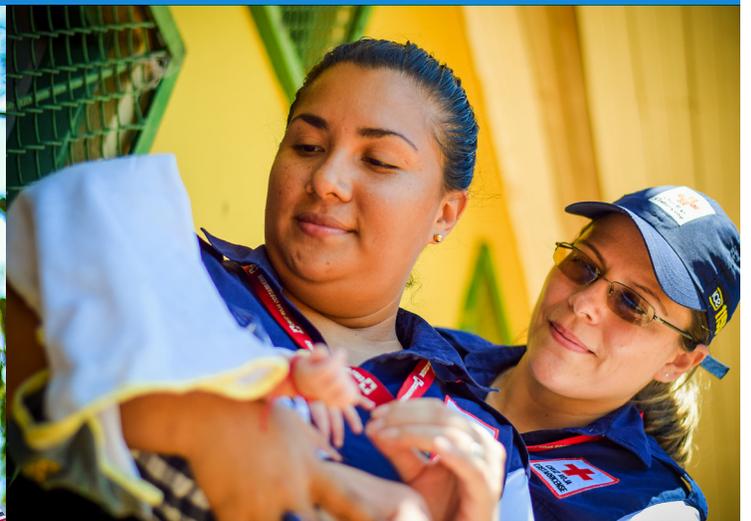
- **Vocería:** Acciones e intervención que realiza un vocero (a) institucional.

SAMPEDRO BLANCO, V. (2000), *Opinión pública y democracia deliberativa. Medios, sondeos y urnas*, Madrid: Istmo.

IV.

Objetivo General

Generar lineamientos que favorezcan sistemas de información y comunicación efectivos y accesibles a nivel interno y externo de Cruz Roja Costarricense



V.

Objetivos de Comunicación

1. Dar voz a aquellos que más la necesitan.
2. Informar acerca del accionar de la Cruz Roja Costarricense mediante una adecuada promoción de sus servicios, proyectos, iniciativas y operaciones de respuesta a emergencias.
3. Promover en los cruzrojistas el sentido de pertenencia, orgullo y compromiso hacia la Sociedad Nacional.
4. Proyectar a la Cruz Roja Costarricense como una organización humanitaria que coadyuva en la prevención y alivio del sufrimiento, basado en la doctrina del Movimiento Internacional.
5. Comunicar a los integrantes de la Sociedad Nacional, la ciudadanía, aliados estratégicos del sector público, privado, la academia, así como a los miembros del

Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja el cumplimiento de las metas estratégicas y su incidencia en el país.

6. Fomentar la participación e involucramiento activo de la población atendida por nuestros servicios, especialmente aquellas afectadas por los desastres.
7. Apoyar acciones de abogacía en los temas prioritarios de la Cruz Roja Costarricense y del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
8. Proteger la reputación de la Cruz Roja Costarricense y del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

VI.

Ámbito de la Aplicación

Esta política es aplicable con carácter general a todas las personas permanentes o voluntarias adscritas a la Sociedad Nacional, en cualquiera de sus niveles de gobierno, gestión u operaciones, incluso de aquellas iniciativas de cooperación; sea con personas integrantes del Movimiento Internacional o aliados estratégicos externos y en cualquier actividad realizada dentro del mandato y administración institucional, en los niveles local, regional o nacional.

El mandato de esta política es aplicable también para todas las personas cruzrojistas en misiones humanitarias o de atención de emergencias y desastres fuera del país, en apoyo a las acciones de una Sociedad Nacional hermana.



VII. Hoja de Ruta

A) Comunicación Interna:

Es la comunicación que está dirigida a la población interna de la organización, es decir a los colaboradores voluntarios y funcionarios. Con ello se busca una mayor involucramiento y motivación de todos los colaboradores. Cruz Roja Costarricense generará ejercicios y prácticas informativas que promuevan el adecuado flujo de información a través de todas sus instancias.

B) Comunicación Operativa:

Definirá las acciones dedicadas a facilitar procesos de intercambio de información oportuna y acorde con los lineamientos que deben ser atendidos en distintas operaciones que contribuyen al desarrollo diario de la Institución. También fortalece el elemento de seguridad e integridad del personal de Cruz Roja que depende en gran medida de una adecuada comunicación con las comunidades y otros actores. La Cruz Roja velará por el uso adecuado de la información que se genera en cada acción operativa con el fin de que sea empleada en beneficio de su mandato humanitario, la protección de sus colaboradores y las personas que ayuda y auxilia.

C) Comunicación Externa:

Es la comunicación que permite mostrar y dar a conocer el accionar de la organización, y va dirigida a todos los agentes externos de la Institución como donantes, comunidades, proveedores, medios de comunicación, aliados o stakeholders, etc. Desde la Cruz Roja Costarricense se promoverá la proyección institucional de todas las acciones humanitarias que realizan en las áreas de intervención, apegadas a una gestión con propósitos bien definidos, responsables y en atención y cuidado de su reputación.

D) Medios de Comunicación:

Los medios de comunicación son instrumentos y herramientas que permiten a las personas y a la sociedad comunicarse a través de una amplia gama de canales para transmitir toda clase de informaciones, y datos. Existen numerosos medios de comunicación y el constante avance en la innovación tecnológica facilita el surgimiento de nuevos tipos. Deberá comprenderse como medios de comunicación: La televisión, la radio, prensa escrita, medios digitales, la web, Redes Sociales, correo electrónico, entre otros.

La Cruz Roja Costarricense reconoce la importancia que representan los Medios de Comunicación en los procesos informativos a nivel global. Para ello contribuirá con la divulgación de información que le ofrezca a la opinión pública elementos informativos mediante los que se muestre y evidencie su labor humanitaria, su rol auxiliar del Estado, a través de acciones en beneficio de la población de forma transparente, independiente, neutral e imparcial.

E) Vocerías:

Para la realización de un proceso de comunicación efectivo se requiere de la participación de un emisor (a) que transmite un mensaje que será recibido por un receptor (a). Ante esta dinámica surge la figura del Vocero.

La Cruz Roja Costarricense conoce la importancia y necesidad de contar con voceros preparados. Para ello se efectuarán procesos de identificación, designación y formación de voceros con el apoyo y asesoría del Departamento de Prensa y Comunicación Institucional. Con este ejercicio la Cruz Roja fortalecerá la divulgación de información y el posicionamiento de sus mensajes de forma coordinada, responsable y preparada.

VII. Hoja de Ruta

F) Redes Sociales:

La revolución de las tecnologías trae consigo una amplia gama de escenarios que hacen más sencilla la comunicación con la ayuda de herramientas digitales que propician el avance y puesta en marcha de nuevas tendencias y prácticas para el progreso institucional. Sin embargo, cada uno de estos logros y acertados avances tecnológicos comprenden también una serie de retos y riesgos para la Institución.

Las Redes Sociales se han convertido en un espacio de intercambio de información y conocimiento a través del cual se logra una proyección de las acciones institucionales más allá de cualquier límite o frontera física.

Desde Cruz Roja Costarricense se promoverá el uso y aplicación correcta de la comunicación digital a través de las Redes Sociales, enfocados en que su empleo y promoción no afecte la razón de ser de la organización y su valiosa reputación.

G) Comunicación en emergencias:

Durante la atención de emergencias y desastres la dinámica institucional comprende la generación de informaciones que surgen desde distintos frentes de acción, ya sea en el campo o desde las instancias encargadas de la toma de decisiones para apoyar el avance y éxito de las acciones a nivel operativo y administrativo.

Cruz Roja coordinará la implementación de prácticas que ofrezcan información responsable, transparente y con un valor agregado, enfocadas en proyectar y dar evidencia de su labor humanitaria de carácter imparcial, neutral e independiente en todas las áreas de acción de su competencia.

H) Gestión de la Reputación Institucional

La comunicación de una organización es sinónimo de su comportamiento, y su reputación radica en las percepciones de sus colaboradores y en la opinión pública en general. La reputación se construye y es parcialmente controlable a partir de sus acciones éticas-morales y de las decisiones que asuma.

Cruz Roja dará seguimiento al accionar de todas sus instancias para identificar posibles impactos positivos y negativos en situaciones y eventos que puedan afectar la reputación y buen nombre de la Institución.



VIII.

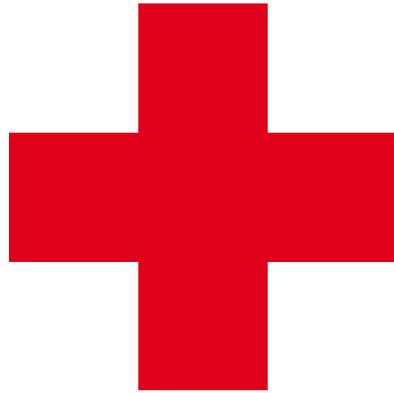
Revisión del Documento

Esta política deberá revisarse y difundirse anualmente, en el mes de marzo, sin perjuicio de revisiones previas cuando las condiciones así lo ameriten. La aprobación de las modificaciones es una atribución del Consejo Nacional.

El responsable de revisar y actualizar esta política es el Departamento de Prensa en coordinación con las instancias de la Sociedad Nacional que se requieran.

Créditos de fotografías:

Prensa y Comunicación Institucional
Luis Guzmán
Proyecto Nate



Cruz Roja Costarricense



2018